



## INTRODUCCIÓN

En toda empresa os seus servizos posúen unas características que o diferencian das demais e que están baixo o control da empresa; Pola contra, as necesidades e expectativas dos/as clientes-usuarios/as dependen exclusivamente deles/as.

É por esta razón que a Calidade defínese como o grao no que as características inherentes dos servizos cumpren coas expectativas e necesidades da clientela ou persoas usuarias.

Para mellorar a calidade debese coñecer o grao de satisfacción entre a calidade requerida (o que as persoas usuarias entenden como indispensable) e a calidade esperada (O que as persoas usuarias desexan como complemento); ademais sería convinte investigar sobre a calidade esperada (o que a persoa usuaria quereda recibir se se lle ofrecera) co fin de ampliar e mellorar a carteira de servizos ofertados.

Para o grao de satisfacción das persoas usuarias respecto á calidade do servizo (requerida e esperada) pódense establecer dous métodos:

- Medir obxectivamente o grao de cumprimento das especificacións de cada servizo básico.
- Preguntar ás persoas usuarias (mediante enquisas e/ou entrevistas)

Este informe, basease nunha enquisa de satisfacción que se lle entregou ás persoas usuarias do noso servizo, para coñecer o seu grao de satisfacción co servizo en xeral e o grao de cumprimento percibido en canto á realización dos servizos básicos (cumprimento de horarios, mantemento da hixiene da vivenda, cumprimento de tarefas contratadas...) por parte das auxiliares.

Pasáronse as enquisas a 12 persoas usuarias do servizo, deixándollelas no seu domicilio para que as cubriaran de maneira anónima. As enquisas foron recollidas con posterioridade polas auxiliares e entregadas para a súa análise.

A continuación resúmense os resultados obtidos.



## RESULTADOS:

### CON RESPECTO ÁS PROFESIONAIS DO SERVIZO

- Grao de cumprimento de horarios por parte das auxiliares:  
(0= non se cumpren nada; 5 cumprense totalmente)

AUXILIAR	0	1	2	3	4	5	TOTAL auxiliar	TOTAL
AUXILIAR 1					1	10	54	55
AUXILIAR 2					1	7	39	40
AUXILIAR 3					2	7	43	45
AUXILIAR 4					1	4	24	25
AUXILIAR 5						4	15	15

Tabula 1. Elaboración propia. Abril 2012

- Grao de cumprimento das tarefas contratadas:  
(0= non se cumpren nada; 5 cumprense totalmente)

AUXILIAR	0	1	2	3	4	5	TOTAL auxiliar	TOTAL
AUXILIAR 1					1	10	54	55
AUXILIAR 2					1	6	34	35
AUXILIAR 3					1	8	44	45
AUXILIAR 4						5	25	25
AUXILIAR 5						3	15	15

Tabula 2. Elaboración propia. Abril 2012

- Mantemento da hixiene da vivenda:  
(0= malísimo; 5 óptimo)

AUXILIAR	0	1	2	3	4	5	TOTAL auxiliar	TOTAL
AUXILIAR 1					1	8	44	45
AUXILIAR 2					1	4	24	25
AUXILIAR 3					1	6	34	35
AUXILIAR 4					1	4	24	25
AUXILIAR 5						3	15	15

Tabula 3. Elaboración propia. Abril 2012

\* Unha das persoas NS/NC por non ter esta tarefa contratada



Ao analizar as tabulas anteriores, debe terse en conta, para axustarse á realidade, que ás auxiliares con menor puntuación atenden menos servizos polo que a puntuación obtida debe analizarse relativamente aos domicilios atendidos (xa sexa como profesional responsable ou corresponsable). Tendo isto en conta, hai que dicir, en primeiro lugar, que ningunha delas obtivo unha puntuación menor de 4, polo que cabe concluír que todas se atopan nunha valoración de satisfeito/moi satisfeito con relación ao desempeño do seu traballo .

É significativo que todas as auxiliares se atopan nun abano entre 97% - 100% no cumprimento de horarios, tarefas e mantemento da hixiene da vivenda, tal e como se pode comprobar, nos datos desagregados por auxiliar en % relativos aos domicilios atendidos, que se reflicten a continuación

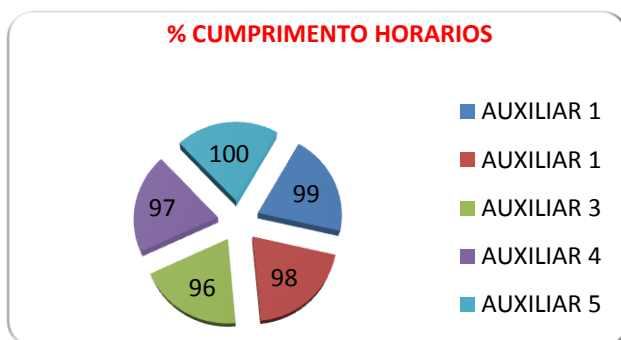


Gráfico 1. Elaboración propia. Abril 2012

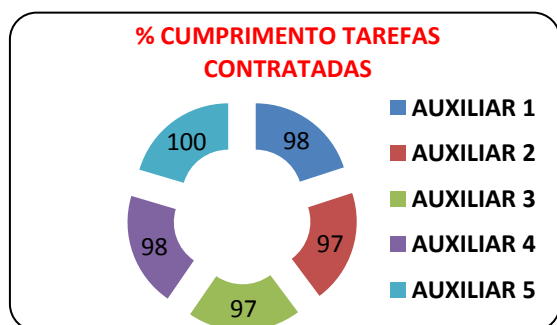


Gráfico 2. Elaboración propia. Abril 2012



Gráfico 3. Elaboración propia. Abril 2012\*

\*As porcentaxes baixan, dado a que nun dos domicilios esta tarefa non está contratada



**CON RESPECTO AO SERVIZO**

- Grao de cumprimento de horarios por parte das auxiliares:  
(0= non se cumpren nada; 5 cumprense totalmente)

0	1	2	3	4	5	TOTAL
				2	10	58/60

Tabula 4. Elaboración propia. Abril 2012

- Grao de cumprimento das tarefas contratadas:  
(0= non se cumpren nada; 5 cumprense totalmente)

0	1	2	3	4	5	TOTAL
				3	9	57/60

Tabula 5. Elaboración propia. Abril 2012

- Mantemento da hixiene da vivenda:  
(0= malísimo; 5 óptimo)

0	1	2	3	4	5	TOTAL
				2	10	58/60

Tabula 6. Elaboración propia. Abril 2012

\* Unha das persoas NS/NC por non ter esta tarefa contratada

- Nivel de satisfacción xeral co servizo:  
(0= nada satisfeito; 5 moi satisfeito)

0	1	2	3	4	5	TOTAL
				2	10	58/60

Tabula 7. Elaboración propia. Abril 2012

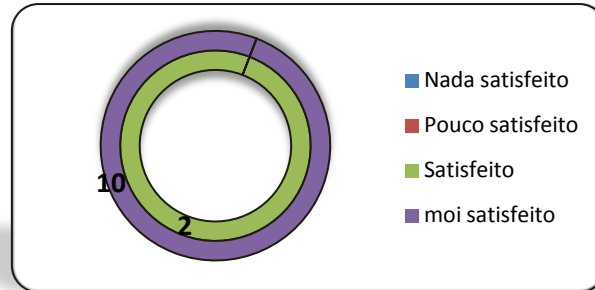


Gráfico 4. Elaboración propia. Abril 2012

- Observacións: (Neste espazo pode escribir as súas suxestións de mellora en canto ao servizo e/ou as traballadoras)

Una das persoas usuarias agradece explícitamente o servizo

Se analizamos estes resultados, podemos concluír, con respecto ao servizo, que o 97% do total de persoas usuarias enquisadas están moi satisfeitas co servizo considerando óptimo o cumprimento de horarios e tarefas; O 3% restante amósanse satisfeitas e consideran moi bo o cumprimento de horarios e tarefas contratadas.

Ningunha das persoas enquisadas está pouco ou nada satisfeito.

A valoración final é moi positiva pero se temos en conta que o que se pretende é un traballo que cumpra cos criterios de calidade, teremos que incluír aspectos de mellora do servizo e polo tanto deberemos incluír, ( en aras de poder trazar un plan axeitado para conseguilo) datos cualitativos que aínda non foron analizados e tamén a valoración por parte das profesionais que desenvolven os servizos: obstáculos, dificultades, puntos fortes... A continuación, e a modo de anexo, inclúese o resumo da análise DAFO realizada pola equipa de traballo (Auxiliares, dirección e coordinación).



## ANÁLISE D.A.F.O DE ANIDROM

(Dirección, coordinación e auxiliares)

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A responsabilidade e compromiso da dirección</li> <li>• Servizo profesional</li> <li>• Servizo personalizado</li> <li>• Seriedade</li> <li>• Achegamento de información: admón., medios sanitarios...</li> <li>• Equipa coordinada de traballo</li> <li>• Compromiso có bo facer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excesivas confianza dos/as clientes</li> <li>• Non saber dicir non</li> <li>• Dificultade en diferenciar profesional-persoal</li> <li>• Traballar dentro dun entorno familiar, moitas veces intrusivo.</li> <li>• Falta de espazos conxuntos de traballo en equipa.</li> <li>• Falta de persoal suplente e falta de concienciación das traballadoras na sobrecarga do traballo.</li> </ul>
AMEAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala situación económica actual</li> <li>• Competencia desleal</li> <li>• Concentración de traballo en épocas concretas.</li> <li>• Lei de dependencia:</li> <li>• Burocratización do servizo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestixio do traballo realizado</li> <li>• Boca a boca dos/as clientes</li> <li>• Lei de dependencia</li> <li>• Ampliación do abano de posibilidades</li> <li>• Traballo en calidade</li> <li>• <b>Os clientes</b></li> </ul>

E, ademais resaltase a:

- Importancia da creatividade e a innovación para **aportar valor** ao traballo da empresa.
- Importancia da paixón, compromiso e creatividade por parte dos profesionais.